

DAFTAR PUSTAKA

- Adriza,2015,*Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Yang Berbasis Vokasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Assauri, Sofjan,2018,*Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok: Rajagrafindo.
- _____, 2012, *Strategic Marketing*. Depok: Rajagrafindo.
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Nuralam, Inggan Perwangsa,2017,*Etika pemasar Dan kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press
- Nurgiyanto, Burhan, Marzuki, Gunawan,2017,*statistika terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Santoso, Sigit,2016, *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI: Menggunakan SPSS Untuk Statistik Multivariat*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sudarso, Andriasan,2016,*Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudiyarto, Indah, Pawana Nur,2016,*Manajemen Pemasaran*. Jawa Timur: Semesta Anugrah.
- Priansa, Donni Juni,2017,*Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jawa Barat: Pustaka Setia.
- Rangkuti, Freddy,2013,*Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Kompas Gramedia
- Riadi, E,2016,*Statistika Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wahyoedi, Soegeng, Saporso,2019, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish

JURNAL :

- Abdul Muzamil, Mukhlis Yunus, Nurdasila Darsono “Pengaruh Kualitas Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi ” . Jurnal Manajemen dan Inovasi, Volume 8, No. 3, Oktober 2017, ISSN: 104-133
- Aloysius Rangga Aditya Nalendra dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan [Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun]*”. Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer. Vol.3 No.2 Februari 2018 E-ISSN: 2527-4864
- Erwina Safitri, Mintarti Rahayu, Nur Khusniyah Indrawati “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan +*Service Center* (Studi Pada Pelanggan Samsung *Service Center* di Kota Malang)”. Jurnal Ekonomi No. 01, Maret 2016, ISSN: 2528-0503
- Hanif Aulawi “Kepuasan Konsumen, Biaya Berpindah, Persepsi Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet Telkom Speedy”. Jurnal Administrasi Kantor, Vol. 4, No. 1, Juni 2016 ISSN: 2527-9769
- Harsandaldeep Kaur, Harmeen Soch “*Satisfaction, Trust and Loyalty: Investigating The Mediating Effects of Commitment, Swiching Cost and Corporate Image*”. *Journal of asia business studies*. DOI 10.1108/JABS-08-2015-0119
- Krishna Moorthy, Loh Chun T'ing, Seow Ai Na, Chew Tze Ling, Lee Yui Loong, Lim Sze Xian, Teoh Wei Ling “*Corporate Image No Longer Leads To Customer Satisfaction And Loyalty: A Malaysian Perspective*”. *Journal of law and management*. DOI 10.1108/IJLMA-04-2017-0082
- Kwame Simpe Ofori, Kwabena Boakye, Bedman Narteh “*Factor Influencing Consumer Loyalty Towards 3G Mobile Data Service Providers: Evidence From Ghana*”. *Total quality management & business excellence*. DOI 10.1080/14783363.2016.1219654
- Laszlo Sajtos, Henning Kreis, Roderick Brodie “*Image, Brand Relationship and Customer Value*”. *Journal of service theory and practice*. Vol.25. No.1, 2015 DOI 10.1108/JSTP-11-2013-0261

Link:

<https://www.google.com/amo/s/amp/.kompas.com/tekno/read/2018/02/22/16453177/berapa-jumlah-pengguna-internet-indonesia>

<http://m.detik.com/inet/telecommunication/d-3934943/netizen-curhat--gangguan-xl>

<https://m.detik.com/news/suara-pembaca/d-4301564/kecewa-layanan-customer-service-xl-prioritas>

http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/4286/pengguna+internet+indonesia+nomor+enam+dunia/0/sorotan_media